



« De fide rerum quae non videntur »
De la confiance aux choses que l'on ne voit pas

Par Émilie Tardivel

Docteur en philosophie, diplômée de Sciences Po Paris, directrice de l'agence Lettrage

De plus en plus, les entreprises, en particulier les services de relation ou de réclamation client, placent la notion de confiance au centre de leur stratégie commerciale. Mais savons-nous précisément de quoi nous parlons, lorsque nous parlons de « confiance » ?

Rien n'est moins évident. D'ailleurs, n'est-il pas de la nature même de la confiance de ne pas être « évidente », c'est-à-dire de ne pas être fondée sur ce que l'on voit clairement (ex videntur), puisqu'elle est justement exigée par ce que l'on ne voit pas (non videntur) ? « ... ce qui nous oblige à croire [ou à faire confiance], dit saint Augustin, c'est que nous ne pouvons pas voir. »

Certains objecteront que la confiance suppose quand même un savoir, ou une vision claire des raisons pour lesquelles il est possible d'accorder sa confiance. Comme dit le philosophe et sociologue allemand Simmel : « Celui qui sait tout n'a pas besoin de faire confiance, celui qui ne sait rien ne peut raisonnablement pas faire confiance. » Mais la confiance est toujours un pari sur l'avenir, puisque les raisons invoquées ne relèvent jamais que du passé. C'est pourquoi la confiance excède les raisons qui la motivent. La confiance est au-delà du savoir, donc au-delà de la raison. L'excès de la confiance sur la raison s'atteste dans l'étymologie même de ce terme, qui entre dans la langue française au 13^e siècle, sous le vocable « confiance ». Il s'agit d'un terme emprunté au latin « confidentia », dérivé du verbe « confidere ». Or, dans « confidere », « se fier à », nous avons le terme « fides », « foi », tandis que le terme « ratio », « raison », en est totalement absent.

Avoir confiance en quelqu'un, c'est donc avoir foi en lui, c'est avoir la conviction que l'autre aura à la fois les moyens et la volonté de prendre soin de ce que je lui confie – par exemple une lettre. Comme Gabin dans *Le cave se rebiffe*, c'est pouvoir dire : « Nous allons confier notre petit trésor aux seuls gens qui n'égarent jamais rien, aux employés de cette administration [ou de cette entreprise] que le monde entier nous envie, j'ai nommé les PTT [ou le Groupe La Poste]. » Avoir confiance ou foi en quelqu'un, c'est avoir la conviction que je peux compter aussi bien sur ses compétences que sur sa bienveillance à mon égard. Or d'où vient cette conviction qui excède ses motivations rationnelles ? Comment puis-je inspirer cette conviction à l'autre ? Comment puis-je la lui inspirer à nouveau, alors qu'il m'est arrivé de le décevoir ?



I. La nature de la confiance

I.1. Une conviction pré-contractuelle

La première idée serait de dire que la confiance ne relève pas du contrat, plus précisément, que la relation de confiance précède tout contrat. Les motivations de la confiance, sur lesquelles nous allons revenir, seraient donc moins d'ordre rationnel que d'ordre relationnel. Un contrat présuppose toujours une relation de confiance, même minimale. Je ne passe raisonnablement un contrat avec quelqu'un que si j'ai la conviction qu'il a les moyens et la volonté d'en respecter les termes. En revanche, une relation de confiance ne présuppose pas toujours un contrat, même minimal. Certes, le contrat permet de renforcer la confiance en réduisant l'incertitude relative au comportement à venir de l'autre partie, changeant ainsi le « trust » en « confidence », mais il ne peut absolument pas créer cette confiance.

I.2. Une disposition pré-relationnelle

La relation de confiance précède et rend possible le contrat, mais qu'est-ce qui rend à son tour possible la relation de confiance ? Dans le traité intitulé *De fide rerum quae non videntur*, daté de 400 après J.-C., saint Augustin vient montrer que la relation de confiance se présuppose elle-même, ou plutôt qu'elle présuppose la « confiance » en tant qu'« attitude normale de l'esprit humain ». Autrement dit, à ceux qui réfutaient la foi chrétienne en disant que l'on ne peut croire à ce que l'on ne voit pas, saint Augustin répliquait qu'il y a dans la vie beaucoup de choses auxquelles l'on croit sans pour autant les voir, par exemple les sentiments bienveillants de nos amis à notre égard. La confiance serait ainsi une disposition fondamentale de l'être humain sans laquelle aucune relation ne serait possible. La seconde idée serait donc de dire que la confiance ne relève pas fondamentalement de la relation mais, à l'inverse, qu'elle précède et rend fondamentalement possible toute relation.

II. Les raisons de la confiance

II.1. L'intérêt

Bien que la confiance ne soit pas de nature ou d'essence rationnelle, elle n'en a pas moins ses raisons. C'est ce que soutient notamment la théorie du choix rationnel, à partir d'une définition « non axiologique » de la rationalité, plus exactement, à partir d'une rationalité qui ne prend pas en compte, dans ses critères de choix, les valeurs, mais uniquement les intérêts. Dans *Trust and Trustworthiness*, le politologue américain Russell Hardin vient ainsi proposer une vision rationnelle de la confiance en termes d'« enchâssement d'intérêts » : je fais confiance à quelqu'un si j'ai des raisons de croire qu'il sera dans son intérêt de prendre en compte mes intérêts. Cela revient à dire que la confiance s'accorde indépendamment de la moralité de la personne à qui on l'accorde. Russell Hardin en veut pour preuve un passage des *Frères Karamazov* de Dostoïevski, dans lequel un colonel de l'armée russe prête une certaine somme d'argent au marchand Trifonov, qui s'en sert



à la foire pour ses propres affaires et lui restitue augmentée d'une commission. La transaction étant illégale, le colonel n'aurait eu aucun moyen de contraindre Trifonov à lui rendre cet argent. Mais il était fondé à croire qu'il était dans l'intérêt du marchand de prendre en compte ses intérêts, puisque celui-ci avait intérêt à entretenir une relation dans laquelle les deux parties sont gagnantes. Même en l'absence de vertu ou de sanctions possibles, une relation de confiance peut donc s'instaurer, pour autant que les intérêts de l'un sont enchâssés dans les intérêts de l'autre.

II.2. La vertu

Un problème demeure : pourquoi est-ce avec Trifonov, et non avec un autre marchand, que le colonel décide de coopérer ? De plus, qu'en est-il de toutes les transactions qui ne sont pas censées se répéter ? « La confiance a ses raisons que la raison (de la théorie du choix rationnel) ne connaît pas », pour ainsi dire. En effet, la confiance commerciale ne reposerait pas uniquement sur l'enchâssement des intérêts mais aussi sur l'honnêteté du marchand. C'est en substance l'idée qui ressort du livre d'Henry Méchoulan, intitulé *Amsterdam au temps de Spinoza : argent et liberté*, en particulier du chapitre III : « Les vertus du marchand et de la marchandise ». Dès le début du 17^e siècle, Amsterdam devient à la fois le centre mondial de la marchandise et le centre de la première république européenne. Or à quoi doit-elle cette réussite à la fois économique et politique ? Comme dit l'historien français : « Dans l'univers de la marchandise, à la religion on préfère la bonne foi, et celle du marchand hollandais jouit d'un crédit illimité. » Par leur grande honnêteté, les marchands hollandais avaient su instaurer un climat de confiance tel que l'on ne réputait une marchandise « bonne » que lorsqu'elle avait été examinée par des mains hollandaises. En revanche, le marchand français avait à l'époque une très mauvaise réputation. Il était, disait-on, « peu sûr, lent à payer, prompt à frauder sur la quantité et sur la qualité de la marchandise, bref, il n'inspirait pas confiance, pas plus que la monnaie de son pays ».

*

Comme nous l'aurons compris, la confiance n'est pas rationnelle, mais elle n'est pas non plus irrationnelle. Elle est relationnelle, en un double sens : c'est la confiance qui rend possible la relation, mais c'est en même temps dans la relation que s'instaure ou se restaure la confiance. Que cette relation consiste en un enchâssement d'intérêts ou repose sur une reconnaissance de vertus, l'idée reste la même : pour inspirer confiance, il faut que l'autre soit convaincu de ma bienveillance à son égard, que ce soit par intérêt ou par vertu. En ce sens, l'écoute empathique, le dialogue raisonné, l'engagement respecté sont autant de moyens pour instaurer la confiance, les torts reconnus, les regrets exprimés, les excuses présentées, voire le dédommagement proposé, autant de moyens pour la restaurer.



Bibliographie sélective

1. Histoire

Méchoulan, H., *Amsterdam au temps de Spinoza : argent et liberté*, PUF, 1990

2. Management

Sérieyx, H., *La confiance : mode d'emploi*, Maxima, 2009

3. Philosophie

Augustin (Saint), « De fide rerum quae non videntur / De la foi aux choses que l'on ne voit pas » [400 après J.-C.], in *La foi chrétienne*, Œuvres de Saint Augustin, t. 8, Desclée de Brouwer, 1982

Simmel, G., *Philosophie de l'argent* [1900], PUF, 1999

4. Sciences sociales

Hardin, R., *Trust and Trustworthiness*, Russell Sage, 2000

Ogien, A., Quéré, L. (éd.), *Les moments de la confiance*, Economica, 2006

Origg, G., *Qu'est-ce que la confiance ?*, Vrin, 2008

Simmel, G., *Sociologie* [1908], PUF, 1999